



SDPICA – Supporto Piattaforma Integrata d’Ateneo/Ente

Buone pratiche per l’apertura di ticket sul Customer Portal

Percorso da Customer Portal:

- <https://jira.u-gov.it/jira/servicedesk/customer/portals>
 - **SERVIZI CONCORSI PER GLI ATENEI/ENTI**
 - **SD Supporto Piattaforma Integrata Concorsi d'Ateneo/Ente**

Configurazione/modifica template

- *Tipo di ticket:* Richiesta - Configurazione
- *Sottoambito:* _TEMPLATE
- *Oggetto:* Richiesta nuovo template <tipologia attiva>, <nome template>
- *Contenuto del ticket:*
 - Indicare sempre se il nuovo template viene definito sulla base di un template esistente, se sì quale
 - Allegare al ticket il modello di domanda da implementare (se disponibile) o le modifiche da apportare al template dal quale partire
- Aprire il ticket con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi dall’apertura del ticket relativo al bando afferente al nuovo template

Configurazione nuovo bando

- *Tipo di ticket:* Richiesta - Configurazione
- *Sottoambito:* _GESTIONEBANDO
- *Oggetto:* Richiesta nuovo bando codice <codice bando>, su template <numero template esistente>
- *Contenuto del ticket:*
 - Allegare al ticket il file excel di configurazione o le informazioni necessarie alla predisposizione del bando definite a monte con il supporto Pica
- Aprire il ticket con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi dall’apertura delle candidature (Data fabbisogno)

Segnalazione anomalia o richiesta di intervento

- *Tipo di ticket:* Anomalia/Chiarimento
- *Sottoambito:* _ALTRO
- *Oggetto:* **inserire sempre il codice bando**
- *Contenuto del ticket:*
 - Fornire tutti gli elementi necessari ad effettuare analisi puntuali:
 - Id domanda
 - Tipo di errore
 - Eventuali screenshot